Office des transports du Canada

Canadian Transportation Agency

Office des transports du Canada

2010-2011

Rapport sur les plans et les priorités

L'Honorable John Baird, C.P., député
Ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités

Canada

Table des matières

Message du président **1**

SECTION I - SURVOL **3**

1.1 Raison d'être 5
1.2 Information sur l'Office 5
1.3 Résultat(s) stratégique(s) et Architecture des activités du programme 7
1.4 Profil des dépenses 9
1.5 Sommaire de la planification 10
1.5.1 Ressources financières (en milliers de dollars) 10
1.5.2 Ressources humaines (équivalents temps plein) 10
1.5.3 Lien aux secteurs de résultats du gouvernement du Canada 10
1.5.4 Postes votés et législatifs du budget principal des dépenses 11

SECTION II — ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE **19**

2.1 Analyse par activité de programme 21
2.1.1 Activité de programme 1 : réglementation économique 21
2.1.2 Activité de programme 2 : arbitrage et règlement extrajudiciaire des différends 25
2.1.3 Activité de programme 3 : services internes 28

SECTION III — RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES **31**

3.1 Liste des tableaux sur les renseignements supplémentaires 33
3.2 Autres sujets d'intérêt 33
3.2.1 Rapports annuels 33
3.2.2 Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires 33
3.2.3 Lois et règlements appliqués 34

Message du président

J'ai le plaisir de présenter le Rapport sur les plans et les priorités 2010–2011 de l'Office des transports du Canada. Ce document décrit la façon dont l'Office continuera de faire sa part pour rendre le transport plus efficace et plus accessible à tous, contribuant ainsi à l'objectif du gouvernement du Canada relatif à un marché canadien équitable et sûr.

Cette période de planification coïncide avec la dernière année du Plan stratégique 2008-2011 de l'Office. Outre l'examen annuel de son plan actuel et des initiatives connexes, l'Office établira des priorités et des mesures pour élaborer un nouveau plan stratégique qui guidera ses travaux pendant la période 2011–2014.

L'Office continuera de mettre en œuvre des initiatives visant à faire progresser les cinq priorités stratégiques indiquées dans son plan stratégique triennal. Plus particulièrement, les principaux domaines prioritaires de l'Office pour l'année à venir seront le maintien des modes alternatifs de résolution des conflits (MARC) tels que la facilitation et la médiation, et la modernisation de ses cadres de réglementation. Les MARC offrent aux parties des options efficaces et à faible coût, tandis que les cadres de réglementation assurent que les parties réglementées sont assujetties à des exigences précises, pertinentes et actuelles.

L'Office maintiendra la priorité accordée à la rationalisation, à la précision et au suivi de ses processus décisionnels afin d'atteindre ses objectifs en matière de niveau de service.

À ce jour, les objectifs de l'Office en matière de niveau de service étaient grandement fondés sur les mesures de la rapidité des décisions à prendre. En 2010–2011, ces objectifs seront complétés par une vaste recherche sur la satisfaction des clients externes.

Parallèlement à ces objectifs de base, l'Office mettra en œuvre plusieurs autres initiatives organisationnelles visant à favoriser un organisme plus vibrant, plus responsable et mieux adapté. Voici ces initiatives :

- Élaboration et mise en œuvre d'un plan d'action complet pour aborder des questions soulevées dans le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux et des autres commentaires formulés par le personnel;
- Initiatives visant à améliorer les communications externes et internes, ce qui comprend le parachèvement de la mise en œuvre d'un modèle de prestation de service de renseignements axé sur la clientèle et le remaniement du site intranet;
- Initiatives visant à réagir aux problèmes de gestion mis en évidence par l'évaluation du Cadre de responsabilisation de gestion (CRG).

Guidé par son plan stratégique pluriannuel, l'Office a réalisé d'importants progrès dans la mise en œuvre des priorités identifiées. L'exercice 2010–2011 sera le dernier exercice couvert par ce plan, et je suis confiant qu'une grande partie des objectifs que nous nous

sommes fixés seront atteints. Cela établira l'assise de l'établissement des nouveaux objectifs, lesquels permettront à l'Office de rester un tribunal de premier ordre contribuant à la mise en place d'un réseau de transport compétitif, économique, efficace, accessible et source de croissance économique. Voilà l'objectif définitif que l'Office s'efforcera d'atteindre en 2010–2011.

Geoffrey C. Hare
Président et premier dirigeant

SECTION I - SURVOL

1.1 Raison d'être

En tant que tribunal indépendant et quasi judiciaire, l'Office rend des décisions sur une vaste gamme de sujets touchant les modes de transport aérien, ferroviaire et maritime assujettis à la compétence législative du Parlement ainsi que, pour certaines questions relatives à l'accessibilité, le transport extraprovincial par autocar. Une grande partie des activités de l'Office et de sa charge de travail est générée par la demande des usagers et des exploitants du réseau de transport national. L'Office applique la politique de transport entérinée par le Parlement dans la Loi sur les transports au Canada et d'autres lois. Le processus décisionnel de l'Office, en tant que tribunal, est régi par ses règles générales qui font en sorte que toutes les parties à une plainte ou à une demande reçoivent un traitement juste et équitable.

La mission de l'Office consiste à contribuer à rendre le réseau de transport concurrentiel, efficace et accessible, grâce au règlement des différends, à la réglementation économique essentielle et à la communication, en temps voulu et d'une manière juste et transparente.

1.2 Information sur l'Office

L'Office des transports du Canada gère la réglementation économique des modes de transport aérien, ferroviaire et maritime sous l'autorité législative du Parlement, par le biais de l'administration des lois, des règlements, des codes de pratique volontaires et des programmes de formation et de sensibilisation, ainsi que par le règlement des différends. L'Office est un tribunal administratif indépendant et quasi judiciaire qui relève du Parlement du Canada par l'entremise du ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités.

L'Office exerce ses pouvoirs par le biais de ses membres, nommés par le gouverneur en conseil (GC). Le GC peut nommer jusqu'à cinq membres à temps plein, dont le président et le premier dirigeant, et le vice-président. Le ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités peut également nommer jusqu'à trois membres temporaires.

Les membres de l'Office sont responsables de prendre des décisions et des arrêtés liés aux plaintes ou aux demandes de même que d'autres questions touchant le réseau de transport national.

Le président et premier dirigeant est responsable des trois activités de programme de l'Office. Le vice-président remplace le président et premier dirigeant en l'absence de ce dernier. Tous les membres de l'Office sont chargés de prendre des décisions quasi judiciaires à l'égard des cas présentés à l'Office.

L'Office s'acquitte des fonctions que lui confère la *Loi sur les transports au Canada* et les dispositions législatives connexes (voir la section 3.2.3 pour une liste des lois et des

règlements que l'Office applique, en tout ou en partie). Il évolue en outre dans le contexte du très vaste et complexe réseau de transport canadien (pour obtenir des détails, consulter le site Internet de Transports Canada à l'adresse http://www.tc.gc.ca).

L'Office compte parmi les nombreux partenaires qui contribuent à la mise en place d'un réseau de transport où chacun trouve son compte. Il veille à ce que le réseau de transport soit concurrentiel et accessible, et qu'il réponde de manière efficace tant aux besoins des utilisateurs et des fournisseurs de services de transport qu'à ceux de l'économie canadienne. Voici ses responsabilités :

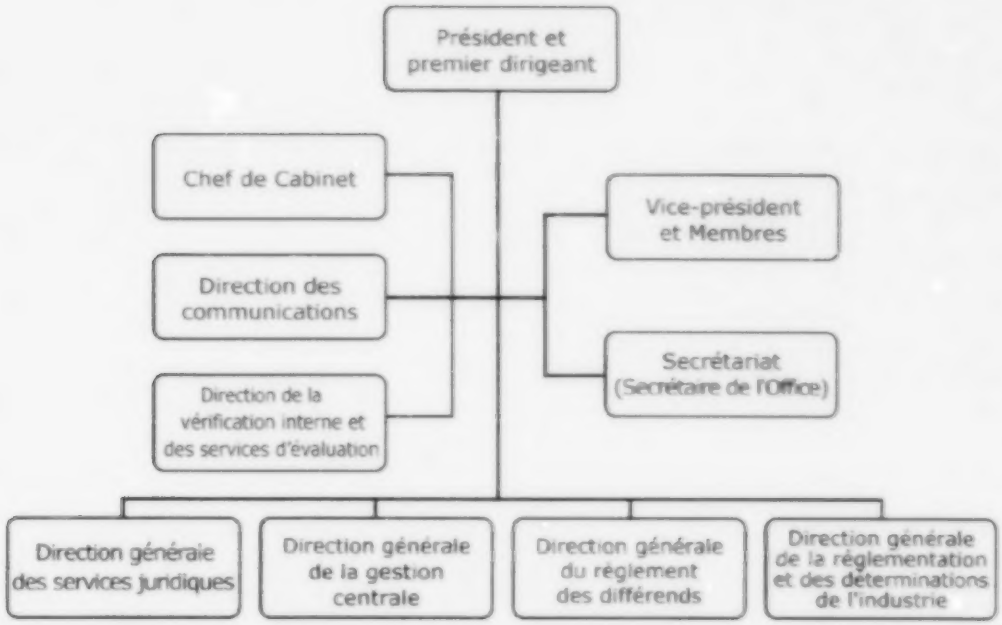
- *Réglementation économique*, pour octroyer des autorisations et des licences, et pour prendre des décisions sur des questions ayant trait au transport aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale;

- *Règlement des différends*, afin de régler les plaintes sur les services, les taux, les droits et les frais de transport;

- *Accessibilité*, afin de veiller à ce que notre réseau de transport national soit accessible, particulièrement aux personnes ayant une déficience.

La structure organisationnelle de l'Office est composée de quatre directions générales : Règlement des différends, Réglementation et déterminations de l'industrie, Services juridiques et Gestion centrale. Leur dirigeant, de même que les directeurs des Communications, de la Vérification interne et des services d'évaluation, ainsi que du Secrétariat, relèvent directement du président et premier dirigeant. La structure organisationnelle intègre une approche modale (mode aérien, modes accessibles, mode ferroviaire et mode maritime) dans un modèle de prestation des services fonctionnel et offre à l'Office une souplesse lui permettant de composer efficacement avec une nouvelle charge de travail et de nouveaux défis liés aux ressources, tout en répondant aux demandes axées sur les clients. Cette structure offre également de meilleures perspectives de carrière sur le plan de l'apprentissage et du perfectionnement professionnel, des affectations plus diversifiées et une mobilité interne des employés entre les directions générales et les directions.

Organigramme de l'Office



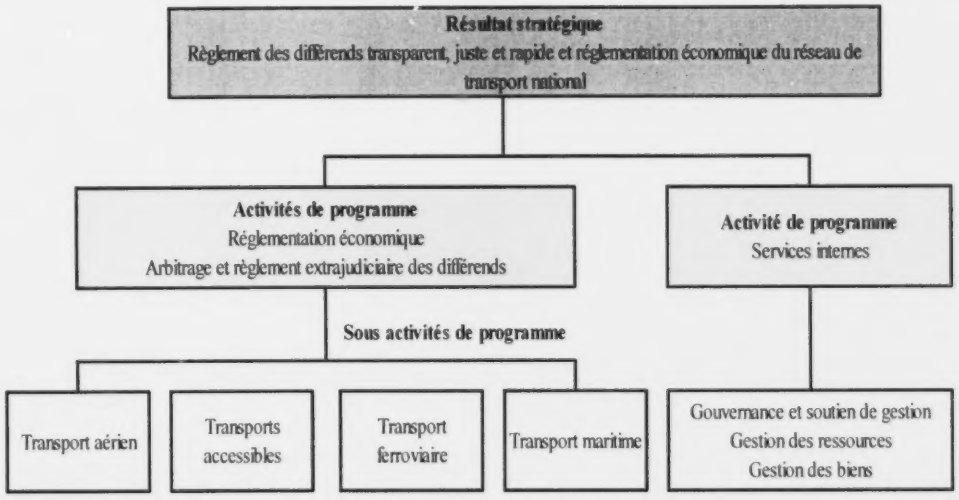
1.3 Résultat(s) stratégique(s) et Architecture des activités du programme

L'Office des transports du Canada présente ses plans, ses priorités et ses résultats anticipés au Parlement par le biais de son architecture des activités du programme (AAP). L'AAP explique de quelle façon les activités de programme et l'affectation des ressources contribuent au résultat stratégique de l'Office.

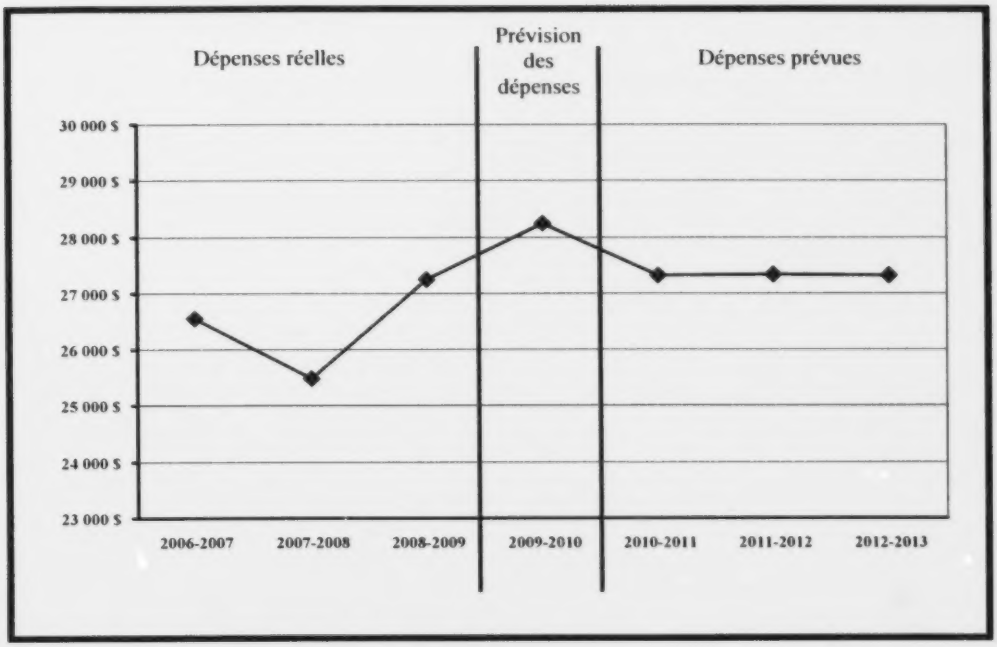
> Le règlement des différends transparent, juste et en temps voulu et la réglementation économique du réseau de transport national.

Ce résultat sera atteint par l'entremise de ces **trois activités de programme** :

Activité de programme	Résultat escompté
Réglementation économique	Les intérêts économiques et autres des usagers du transport, des fournisseurs de services et des autres parties visées sont protégés.
Arbitrage et règlement extrajudiciaire des différends	L'accès à un système spécialisé de résolution de conflits économique, réceptif, juste et rapide qui satisfait aux besoins des usagers, des fournisseurs de services et d'autres parties visées dans le réseau de transport national.
Services internes	Appui aux besoins des programmes et aux autres obligations découlant du mandat de l'Office.



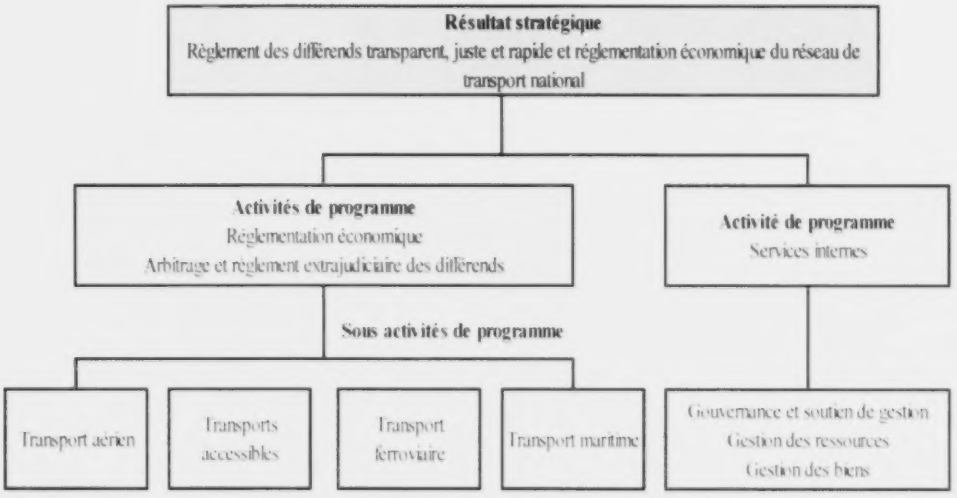
1.4 Profil des dépenses



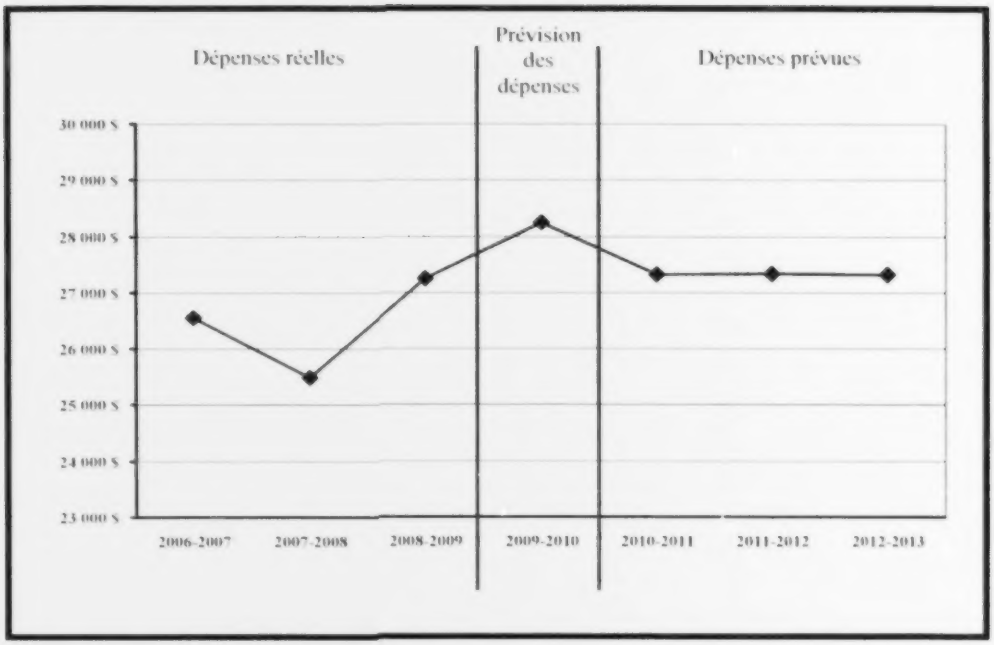
*Nota : Outre les fonctions organisationnelles, les Services internes comprennent une partie des ressources financières affectées aux services communs, à la vérification interne, aux communications, au secrétariat et aux services juridiques.

Les dépenses réelles sont passées de 26,5 millions de dollars en 2006–2007 à 25,4 millions de dollars en 2007–2008, en raison de l'abolition du financement consenti

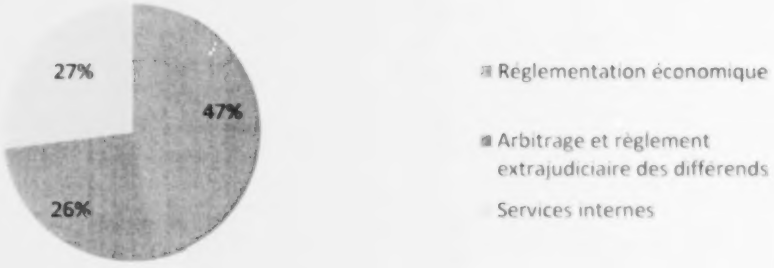
Activité de programme	Résultat escompté
Réglementation économique	Les intérêts économiques et autres des usagers du transport, des fournisseurs de services et des autres parties visées sont protégés.
Arbitrage et règlement extrajudiciaire des différends	L'accès à un système spécialisé de résolution de conflits économique, réceptif, juste et rapide qui satisfait aux besoins des usagers, des fournisseurs de services et d'autres parties visées dans le réseau de transport national.
Services internes	Appui aux besoins des programmes et aux autres obligations découlant du mandat de l'Office.



1.4 Profil des dépenses



Répartition des ressources financières par activité de programme en 2010-2011



*Nota : Outre les fonctions organisationnelles, les Services internes comprennent une partie des ressources financières affectées aux services communs, à la vérification interne, aux communications, au secrétariat et aux services juridiques.

Les dépenses réelles sont passées de 26,5 millions de dollars en 2006–2007 à 25,4 millions de dollars en 2007–2008, en raison de l'abolition du financement consenti

au Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, qui a été progressivement éliminé sur une période de trois ans à partir de 2005–2006.

De 2007–2008 à 2008–2009, les dépenses réelles sont passées de 25,4 millions de dollars à 27,3 millions de dollars, en raison du report de 1,1 million de dollars à l'exercice 2007-2008 et des 600 000 dollars versés pour couvrir les coûts associés à la mise en place de la nouvelle structure organisationnelle.

Les prévisions de dépenses en 2009-2010 sont plus élevées d'environ 1 million de dollars que les dépenses réelles de 2008-2009 en raison du report de 2008-2009 et de la négociation des conventions collectives pour divers groupes d'employés.

Les dépenses prévues pour 2010-2011 et les années qui suivent sont moins élevées que les dépenses prévues pour 2009-2010 d'environ 1 million de dollars puisqu'elles ne reflètent pas le report maximal de l'Office qui est inclus dans le montant de 2009-2010.

1.5 Sommaire de la planification

1.5.1 Ressources financières (en milliers de dollars)

2010-2011	2011-2012	2012-2013
27 311	27 343	27 322

1.5.2 Ressources humaines (équivalents temps plein)

2010-2011	2011-2012	2012-2013
261	259	259

1.5.3 Lien aux secteurs de résultats du gouvernement du Canada

Le résultat stratégique de l'Office et ses activités de programme sont directement alignés sur le résultat plus global du gouvernement du Canada : « Un marché équitable et sécurisé ». Les programmes que l'Office met en œuvre lui permettent de régler les questions d'ordre économique, d'éliminer les obstacles aux déplacements et de protéger les droits des consommateurs, des transporteurs et d'autres parties. Ces programmes permettent également d'améliorer de façon générale la qualité de vie au Canada, car tous les Canadiens tirent profit du maintien d'un réseau de transport efficace et accessible.

Résultat stratégique : Règlement des différends transparent, juste et en temps voulu et réglementation économique du réseau de transport national					
Activité de programme	**Prévision des dépenses 2009–2010**	**Dépenses prévues**			**Harmonisation avec le secteur de résultats du gouvernement du Canada**
		2010–2011	**2011-2012**	**2012-2013**	
Réglementation économique	12 854	12 809	12 813	12 813	Un marché équitable et sécurisé
Arbitrage et règlement extrajudiciaire des différends	7 110	7 006	7 043	7 042	
Services internes	8 279	7 496	7 487	7 467	
Total des dépenses prévues	**28 243**	**27 311**	**27 343**	**27 322**	

*Nota : Les dépenses en 2010-2011 et par la suite tiennent compte de la négociation collective.

1.5.4 Postes votés et législatifs du budget principal des dépenses

(En milliers de dollars)			
Poste voté ou législatif	Libellé tronqué pour le poste voté ou législatif	**Budget principal 2010–2011**	Budget principal 2009–2010
25	Dépenses du programme	23 923	22 933
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	3 388	3 219
	Total pour l'Office	27 311	26 152

Contribution des priorités au résultat stratégique

Le Plan stratégique de l'Office pour 2008–2011 est fondé sur la priorité stratégique générale de conserver et de rehausser la réputation de longue date de l'Office à titre de tribunal canadien de premier ordre, en s'engageant à établir et à respecter des normes de rendement élevées. L'Office examine le plan chaque année afin de s'assurer que les mesures clés correspondent aux priorités. Comme l'Office en est à la dernière année de son Plan stratégique 2008–2011, le processus d'établissement des priorités et des mesures stratégiques pour 2011–2014 se déroulera en 2010.

Pendant 2010-2011, l'Office continuera de se concentrer sur les cinq priorités organisationnelles présentées dans son plan stratégique :

Priorité 1 : Règlement des différends et réglementation économique

<table>
<tr><td colspan="2"><u>Règlement des différends adapté et efficace</u>
L'Office agit rapidement pour cerner les questions, mettre en évidence les intérêts et réunir les parties à un différend. Grâce à des mécanismes de collaboration comme la médiation, les résultats seront obtenus plus rapidement et plus efficacement, à moindre coût et d'une façon plus satisfaisante et qui sous-tend un engagement marqué vis-à-vis des solutions à appliquer. Lorsque cela est possible, l'Office encourage les processus volontaires et informels pour régler les différends entre les parties, qui constituent un moyen plus efficace. Les cas nécessitant une décision formelle sont traités dans le cadre d'un processus impartial, transparent, rapide et équitable.</td><td>En cours</td></tr>
<tr><td>Activités de programme à l'appui :
Règlement de différends
Services internes</td><td colspan="2">Raison pour laquelle cela constitue une priorité :
Le règlement des différends est l'une des principales fonctions de l'Office. L'Office s'efforce de veiller à ce que les services soient efficaces, adaptés, justes et transparents et de pondérer les intérêts de toutes les parties du réseau de transport national de façon équilibrée.

Plans principaux :
Pour conserver sa réputation de tribunal compétent pour ce qui est des questions liées au transport et aux droits de la personne, l'Office continuera d'émettre des décisions équilibrées et équitables qui cadrent avec les précédents de l'Office et qui respectent les décisions prises par les tribunaux supérieurs.</td></tr>
<tr><td colspan="2"><u>Délivrance rapide des autorisations réglementaires</u>
La politique nationale sur le transport encourage le marché à se réglementer lui-même s'il y a concurrence. Toutefois, elle reconnaît que la réglementation est nécessaire lorsque les parties ne bénéficient pas d'une concurrence efficace ou lorsque les autres exigences en matière d'intérêt public ne pourraient être satisfaites sans la réglementation. L'Office publie des règles et des déterminations administratives, dont plusieurs sont complexes et uniques, pour appuyer la réglementation efficace du réseau de transport national.</td><td>En cours</td></tr>
</table>

Activités de programme à l'appui : Réglementation économique	**Raison pour laquelle cela constitue une priorité :** La réglementation économique est l'une des principales fonctions de l'Office. L'Office a le mandat d'administrer les dispositions réglementaires économiques applicables aux modes de transport de compétence fédérale, tel que décrit dans diverses lois. **Plans principaux :** L'Office modernisera ses cadres de réglementation afin de s'assurer qu'ils sont actuels, pertinents et précis, et gérera sa charge de cas de façon judicieuse, réceptive, opportune et efficace.

Priorité 2 : Les gens

Recrutement, maintien en poste et perfectionnement d'employés compétents, talentueux et à rendement élevé Au cours des trois prochaines années, un nombre considérable d'employés de l'Office seront admissibles à la retraite. Afin d'assurer le transfert de la mémoire collective et de l'expertise, on mettra en évidence les postes de connaissances à « risque élevé » et on mettra en œuvre des initiatives de mentorat et de préservation et de transfert de l'information dans le cadre d'un plan de gestion des connaissances. On se concentrera également sur le recrutement de nouveaux employés, sur le maintien en poste et le perfectionnement des employés actuels et sur l'amélioration de l'engagement vis-à-vis de tous les employés.	En cours
Activités de programme à l'appui : Réglementation économique Règlement de différends Services internes	**Raison pour laquelle cela constitue une priorité :** Les employés représentent l'atout le plus important de l'Office. Afin d'être reconnu à titre de milieu de travail de choix, l'Office s'efforce d'instaurer un environnement de travail qui favorise l'engagement des employés, l'innovation et la créativité tout en offrant des possibilités de perfectionnement pour attirer et maintenir en poste les personnes très qualifiées. **Plans principaux :** L'Office se propose d'élaborer et d'appliquer des plans de préservation et de transfert de l'information, de mettre en œuvre des stratégies de recrutement externe ciblées et de démontrer son engagement vis-à-vis de l'enrichissement des employés, grâce à de meilleures possibilités d'apprentissage.

Priorité 3: Resserrement des relations internes et externes

Meilleurs communication et dialogue avec les employés, les clients et les intervenants Afin d'établir des relations productives et mutuellement bénéfiques avec ses clients, ses intervenants et ses employés, l'Office reconnaît la nécessité d'effectuer des communications précises et opportunes relativement à son rôle, ses responsabilités, ses politiques et ses procédures. L'Office adopte une approche coordonnée et conçue pour parfaire sa connaissance des questions et des défis auxquels se heurtent ses employés, ses clients et les fournisseurs de services de transport.	En cours
Activités de programme à l'appui : Réglementation économique Règlement de différends Services internes	**Raison pour laquelle cela constitue une priorité :** La communication et la consultation ouvertes, opportunes et adaptées avec et auprès des employés et des intervenants font partie intégrante de la capacité de l'Office de réaliser son mandat avec efficacité. Grâce à un dialogue ouvert avec les employés, les clients externes et les intervenants et des commentaires réguliers, l'Office renforcera sa capacité de cerner les besoins et d'y répondre et améliorera ainsi son environnement de travail et sa prestation de services en général. **Plans principaux :** L'Office analysera les résultats des sondages mesurant la satisfaction des clients vis-à-vis de ses services, afin d'établir des jalons. Des sondages subséquents seront menés et les résultats serviront à alimenter les initiatives d'amélioration de la prestation des services. En outre, l'Office améliorera ses sites Intranet et Internet afin de communiquer des renseignements précis et ponctuels répondant aux besoins des employés, des clients et des intervenants.

Priorité 4: Transports accessibles

Amélioration de l'accessibilité du réseau de transport de compétence fédérale L'Office se sert de divers mécanismes pour améliorer l'accessibilité du réseau de transport de compétence fédérale pour les personnes ayant une déficience. L'Office souhaite éliminer les problèmes avant qu'ils se présentent en répondant à des demandes de renseignements antérieures aux voyages et en informant toutes les parties de leurs droits et responsabilités. L'Office élabore des règlements, des codes de pratiques et des normes qui offrent des solutions pratiques, fonctionnelles et axées sur l'exploitation, et en fait la promotion. Lorsque des différends se présentent, l'Office les règle rapidement et favorise les approches de collaboration, lorsque cela est	En cours

possible.	
Activités de programme à l'appui : Réglementation économique Règlement de différends	**Raison pour laquelle cela constitue une priorité :** L'Office possède le mandat législatif d'éliminer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement de toutes les personnes, particulièrement celles ayant une déficience. L'organisme soutient les objectifs stratégiques établis dans la *Loi sur les transports au Canada*, soit de veiller à ce que le réseau de transport fédéral soit accessible à tous. **Plans principaux :** Afin d'assurer l'amélioration constante des transports accessibles, l'Office ciblera ses activités de surveillance, collaborera avec l'industrie et les personnes ayant une déficience pour assurer la conformité aux règlements et aux codes de pratiques de l'Office et continuera d'offrir des services de règlement des différends.

Priorité 5: Appui de l'organisation et écoute active

Processus continus de gouvernance et de gestion efficaces et amélioration des processus L'Office souhaite s'assurer qu'il possède une gouvernance solide et qu'il applique des principes de gestion efficace et des processus judicieux lui permettant de respecter ses autres priorités, afin d'être un organisme bien géré et novateur qui anticipe le changement et y réagit efficacement.	En cours
Activités de programme à l'appui : Réglementation économique Règlement de différends Services internes	**Raison pour laquelle cela constitue une priorité :** L'Office s'engage à satisfaire aux exigences en matière de responsabilisation d'un organisme du gouvernement fédéral. Le fait de veiller à ce que l'Office possède un modèle de gestion complet et intégré et qu'il s'engage vis-à-vis de l'amélioration constante permettra de répondre aux attentes du Parlement et des Canadiens en ce qui concerne la responsabilisation. **Plans principaux :** L'Office continuera d'évaluer et de rationaliser les processus pour assurer la gestion efficace des ressources et adoptera des pratiques de gestion des risques judicieuses et des processus budgétaires adéquats dans l'élaboration des plans d'activités pluriannuels. En outre, l'Office travaillera à la mise en place complète de son cadre de mesure du rendement tout en continuant d'améliorer les pratiques de gestion, grâce à l'adoption des pratiques liées au CRG, auxquelles il adhérera.

Analyse du risque

L'Office s'efforce de conserver sa réputation de tribunal compétent en matière de transport et de questions de droits de la personne. Cette réputation est fondée sur l'indépendance de l'Office par rapport aux influences de l'extérieur, sur l'impartialité qu'il a démontrée dans le traitement des cas, sur l'intégrité et la rapidité de ses procédures, sur son expertise en matière de transport et de droits de la personne et sur le devoir de réserve que la Cour d'appel fédérale et la Cour suprême du Canada ont donné à ses décisions antérieures. Afin de conserver sa réputation, l'Office doit continuer d'être attentif à tous ces aspects de son rôle de tribunal administratif quasi judiciaire.

La prestation d'un service de la plus grande qualité est l'une des valeurs essentielles de l'Office et l'organisme démontre cet engagement grâce à l'expertise et au professionnalisme de son personnel et en s'adaptant à ses clients et ses intervenants. Pour s'assurer d'être constant dans cette voie, l'Office doit mesurer la satisfaction des clients pour améliorer la prestation des services; promouvoir un dialogue permanent avec les employés, les clients et les intervenants afin de tenir compte de leurs préoccupations; faire respecter les normes de service à la clientèle; veiller à ce que les décisions soient bien documentées, rédigées et appuyées; et moderniser les règlements, les lignes directrices et les codes de pratiques actuels.

À titre d'organisme axé sur la demande ayant un mandat s'appuyant sur la prise en compte des attentes de service des Canadiens en matière de transport, l'Office doit également s'assurer de posséder la capacité de réagir aux changements apportés à la politique gouvernementale, au cadre externe et au mandat prévu par la loi. Des changements importants dans ces domaines pourraient influer sur la capacité de l'Office de réagir rapidement pour répondre aux attentes des clients et des intervenants, en raison des ressources et de la capacité limitées.

L'Office continue de s'ajuster à l'ensemble des implications découlant de ses responsabilités additionnelles, incluant les nouvelles dispositions de la loi qui offrent aux expéditeurs des recours plus importants pour obtenir un service adéquat et concurrentiel, ainsi que le mandat d'entendre les plaintes relatives au bruit et aux vibrations causés par l'exploitation de chemins de fer. Bien qu'il soit difficile pour l'Office de prévoir ou de prédire les changements potentiels dans son environnement, l'organisme demeure proactif dans la surveillance des effets de ces changements sur sa charge de travail actuelle et tiendra compte de tout besoin de rajustement de ses exigences en matière de ressources. Grâce au dialogue avec les intervenants, l'Office aura la possibilité de s'adapter et de veiller à ce que des ressources suffisantes (financières et humaines) soient affectées adéquatement. Les changements potentiels peuvent également être déterminés par la participation de l'Office au processus de changement législatif et réglementaire.

Le maintien des connaissances et de l'expertise est essentiel pour continuer d'offrir le niveau de service actuel, ainsi que pour s'adapter aux responsabilités additionnelles. Les données démographiques fluctuantes de la main-d'œuvre de la fonction publique et de celle de l'Office, en particulier, posent un défi important sur le plan de la gestion des ressources humaines. Au cours des prochaines années, l'Office risque de perdre une

partie importante de la mémoire collective et de l'expertise, car plusieurs employés clés en poste depuis longtemps prendront leur retraite. Afin de continuer de soutenir son mandat, l'Office concentrera ses efforts sur le recrutement, le maintien en poste et le perfectionnement d'employés très compétents possédant les aptitudes nécessaires pour veiller à ce que les connaissances et l'expertise soient préservées et transférées.

La compétitivité qui caractérise le marché du travail d'aujourd'hui exige que les employés acquièrent et actualisent constamment un ensemble de compétences leur permettant d'atteindre leur potentiel d'emploi. Cela peut donner lieu à une perte de mémoire et d'expertise collectives inestimables et parfois irremplaçables, car les employés tentent de maîtriser et de maintenir un ensemble de compétences de ce genre. L'Office continuera de mettre l'accent sur le perfectionnement d'une vaste gamme de compétences, d'habiletés et de connaissances parmi ses employés afin de réduire au minimum la perte au moment où les employés quitteront l'organisme. L'Office cernera les secteurs où il est le plus vulnérable à la perte de connaissances et d'expertise organisationnelles essentielles, assurera le transfert des connaissances et la planification de la relève et élaborera et tiendra à jour des procédures/manuels complets sur le maintien de la mémoire collective.

Le Profil de risque de l'Office présente une discussion complète sur les risques et les stratégies d'atténuation de l'organisme.

Possibilités et défis

L'Office, dans le cadre d'une réglementation économique efficace et efficiente, poursuit son objectif de modernisation de ses règlements, lignes directrices et codes de pratiques afin d'assurer leur actualité constante. Cet objectif est ambitieux, car l'Office doit parallèlement continuer de gérer sa charge de cas actuelle de façon judicieuse, adaptée et opportune, de réagir aux événements et aux demandes imprévus et de résoudre les problèmes de transition attribuables au vieillissement de la main-d'œuvre.

La charge de travail de l'Office est axée sur la demande et peut donc varier. Cette situation, combinée aux contraintes de temps et de ressources, a posé des défis, car l'Office s'efforce de respecter ses échéances et d'atteindre ses objectifs de rendement lorsqu'il prend des décisions. Une des façons de relever ce défi consiste à promouvoir constamment les modes alternatifs de résolutions des conflits (MARC) et à y accorder la priorité. Les MARC peuvent mener à un règlement efficace, peu coûteux et relativement rapide des différends opposant les parties.

En outre, l'Office, comme il le faisait auparavant, continuera d'examiner son processus décisionnel formel afin d'améliorer la rapidité de sa prise de décisions. Dans le cadre de cet examen, une vaste analyse de toutes les étapes du processus décisionnel a été entreprise. L'analyse a démontré que l'échéance donnée pour le règlement judiciaire des différends donne peu de marge de manœuvre quant à de nombreuses questions de procédure invariablement soulevées pendant la prise de décisions. Les cas qui ne sont pas réglés par les méthodes informelles ont tendance à être de nature plus conflictuelle, ce qui ajoute à la complexité avec laquelle l'Office doit composer. Il peut également y avoir des cas sans précédent ou qui soulèvent des questions systémiques ou stratégiques générales.

Les parties et les interrogateurs peuvent nécessiter de l'information et du temps additionnels et les prolongations ne sont pas rares. L'Office doit aussi être en mesure de prendre le temps nécessaire pour examiner et pondérer soigneusement la preuve qu'on lui présente. Ainsi, la complexité de certains cas continue de poser un défi pour l'Office sur le plan de l'atteinte de ses objectifs de rendement. À titre de réponse préliminaire, un nouveau modèle de pratique juridique a été adopté, lequel intègre des améliorations aux pratiques juridiques correspondant aux objectifs de rendement de la direction générale, afin de mieux harmoniser les ressources juridiques avec la structure organisationnelle de l'Office. On se concentrera aussi davantage sur la formation des employés, particulièrement sur les principes et les processus juridiques propres aux pratiques des tribunaux. En outre, l'Office examinera les *Règles générales de l'Office des transports du Canada* afin de relever les révisions qui répondraient mieux aux différents besoins de l'Office en ce qui concerne les différends et les déterminations, et qui donneraient une orientation aux parties autoreprésentées se présentant devant l'Office. On continuera d'entreprendre d'autres initiatives pour aider l'Office à relever ses défis liés à la charge de travail et aux objectifs de rendement.

L'Office demeure conscient de ses principales possibilités et de ses principaux défis organisationnels et est proactif dans l'élaboration de ses stratégies d'atténuation.

SECTION II — ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

2.1 Analyse par activité de programme

Indicateurs de rendement du résultat stratégique de l'Office

Résultat stratégique : Règlement des différends transparent, juste et en temps voulu, et réglementation économique du réseau de transport national.

Indicateurs de rendement	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif
Commentaires des utilisateurs, des fournisseurs de services internes et des autres intervenants au sein du réseau de transport national au sujet de la transparence, de l'équité et de l'efficacité du processus décisionnel	Sondages à mettre en œuvre pour établir les jalons. Mise en œuvre de sondages subséquents.	2009-2010 2010-2011
Pourcentage de décisions discrétionnaires renversées par la Cour d'appel fédérale sur la base de l'équité procédurale	0 %	En cours
Pourcentage de cas réglés à l'intérieur du délai prescrit	**Différends réglés de façon formelle** : 65 % des cas réglés en moins de 120 jours **Déterminations** : 95 % des déterminations faites en moins de 120 jours **Licences** : 85 % des licences délivrées en moins de 14 jours **Permis d'affrètement** : 92 % des permis délivrés en moins de 30 jours **Médiation** : 100 % des cas réglés en moins de 30 jours (sans demande de prolongation)	Avril 2011 En cours

2.1.1 Activité de programme 1 : réglementation économique

Activité de programme : réglementation économique					
Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en milliers de dollars)					
2010-2011		2011-2012		2012-2013	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
120	12 809	119	12 813	119	12 813

Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date
Les intérêts économiques et autres intérêts des usagers du transport, des fournisseurs de services et des autres parties concernées sont protégés.	Mesures de la satisfaction à l'égard des services de l'Office en ce qui concerne la réponse aux besoins des usagers du réseau de transport national, des fournisseurs de services évoluant au sein de ce réseau et des autres parties concernées	Sondages à mettre en œuvre pour établir les jalons. Mise en œuvre de sondages subséquents et mesure en fonction des jalons établis.	2009–2010 2010–2011

	par ce réseau.		
Autorisations réglementaires nécessaires pour exploiter des services aériens publics accordées en temps voulu dès que les exigences réglementaires sont satisfaites	Pourcentage de permis d'affrètement accordés en moins de 30 jours.	92 %	En cours
Autorisations réglementaires nécessaires pour exploiter des services aériens publics accordées en temps voulu dès que les exigences réglementaires sont satisfaites.	Pourcentage de permis d'affrètement accordés en moins de 14 jours.	85 %	Avril 2011
Les autorisations réglementaires requises pour exploiter des services aériens offerts au public sont émises de façon ponctuelle si les exigences réglementaires sont respectées.	Pourcentage des autorisations de partage de codes internationaux émises dans un délai de 45 jours.	100 %	Avril 2011
Les autorisations réglementaires requises pour exploiter des services aériens offerts au public sont émises de façon ponctuelle si les exigences réglementaires sont respectées.	Pourcentage des autorisations extrabilatérales émises dans un délai de 30 jours.	85 %	Avril 2011
Conformité à la *Loi sur les transports au Canada* et à ses règlements connexes.	Pourcentage de conformité aux exigences d'être titulaire d'une licence valide, d'avoir une assurance et de détenir un permis d'exploitation aérienne, comme déterminé lors des inspections.	100 %	En cours
Surveillance accrue de la réglementation et des codes de pratiques sur l'accessibilité et conformité à ceux-ci.	Niveau de conformité avec les dispositions en matière d'accessibilité.	Effectuer de la surveillance et présenter des rapports sur la conformité.	En cours
L'Office protège efficacement les intérêts des exploitants de navires immatriculés au Canada et autorise l'accès à des navires étrangers lorsqu'aucun navire immatriculé au Canada n'est disponible.	Pourcentage des demandes traitées avant la date de commencement, lorsqu'aucune offre n'est faite.	95 %	En cours
Atténuation des incidences environnementales, économiques et sociales de projets de construction ferroviaire, des lignes de chemin de fer et des gares de triage.	Pourcentage de conformité avec les conditions d'atténuation prescrites comme déterminé lors du suivi.	100 %	En cours
Autorisations réglementaires nécessaires pour exploiter des	Pourcentage des déterminations faites avant la date d'échéance	95 %	Avril 2011

services ferroviaires accordées en temps voulu dès que les exigences réglementaires sont satisfaites.	prévue de 120 jours.		

Sommaire du programme

Les responsables de cette activité de programme sont chargés de la réglementation économique du réseau de transport national. Ils traitent d'une vaste gamme de questions touchant les modes de transport aérien, ferroviaire et maritime assujettis à la compétence législative du Parlement ainsi que, pour certaines questions relatives à l'accessibilité, du transport extraprovincial par autocar. Le programme tire ses pouvoirs de la *Loi sur les transports au Canada*, mais aussi d'autres lois et règlements que son mandat le charge d'appliquer.

Le rôle du programme peut être mieux illustré dans un spectre continu dans lequel les politiques de transport émanant des instances législatives et exécutives du gouvernement du Canada sont appliquées de manière impartiale et équitable par le personnel de l'Office en tant que tribunal quasi judiciaire.

Organisme responsable	Parlement, gouvernement, ministre	Office	Office	Office
Instrument	Lois, directives, politiques, règlements	Règlements, codes de pratiques et lignes directrices	Décisions, arrêtés, règles	Avertissements, sanctions administratives
Fonction	Établissement de politique	Réglementation	Déterminations	Application de la loi

Le programme compte deux fonctions principales :

- **déterminations de l'industrie** : rendre des décisions ou être l'autorité compétente pour des demandes ou cas particuliers, conformément aux exigences législatives et réglementaires applicables;
- **réglementation de l'industrie** : élaborer et mettre en œuvre des règlements, des documents d'orientation et des codes de pratiques en vue d'appliquer les politiques de transport et de clarifier les attentes de l'Office aux intervenants de l'industrie, et asseoir une base solide de procédures pour rendre des décisions particulières.

La portée des responsabilités du programme de réglementation économique est vaste et variée. Dans le contexte d'un cadre sur la politique des transports favorisant la concurrence, les responsabilités s'étendent jusqu'aux aspects ciblés ci-après du réseau de transport national :

- **Entrée sur le marché** – voir à ce que ceux qui tentent d'intégrer le marché des transports canadien répondent aux exigences fondamentales de la politique publique;

- **Orientation des marchés** – protéger les intérêts des expéditeurs, des voyageurs, des personnes ayant une déficience et d'autres parties;
- **Sortie de marché** – déterminer les conditions selon lesquelles les transporteurs peuvent ou doivent sortir de certains marchés.

Les demandes reçues dans le cadre de ce programme varient grandement quant à leur niveau de complexité et à leur volume. Toutefois, la grande majorité des demandes ne touchent qu'une partie, qui demande à l'Office une autorisation ou encore une détermination. On peut trouver de plus amples renseignements sur ce programme à l'adresse suivante : http://www.otc-cta.gc.ca/doc.php?sid=4&lang=fra.

Faits saillants de la planification et avantages pour les Canadiens

L'Office continuera de porter son attention sur les deux objectifs suivants :

- gérer la charge de travail en temps voulu et de manière efficace, judicieuse et réceptive;
- voir à ce que les cadres réglementaires de l'Office restent à jour, pertinents et clairs

Gérer la charge de travail en temps voulu et de manière efficace, judicieuse et réceptive

Afin de gérer adéquatement la charge de cas du programme de façon judicieuse, réceptive, rapide et efficace, on prendra les mesures suivantes en 2010–2011 :

- Accorder une priorité constante aux processus de rationalisation pour les déterminations et les décisions routinières, si possible.
- Entamer la mise en œuvre du plan triennal afin de documenter et de rationaliser l'approche/les procédures de gestion de la charge de cas dans chacun des principaux secteurs d'activités. Cela comprend également la documentation nécessaire pour soutenir efficacement le processus décisionnel et pour réaliser des progrès mesurables dans les secteurs prioritaires.
- Surveiller les mesures de rendement et améliorer les outils de gestion du rendement en comblant les lacunes du rendement et en rajustant les objectifs en conséquence.

Voir à ce que les cadres réglementaires de l'Office restent à jour, pertinents et clairs

L'Office examinera et actualisera, s'il y a lieu, les règlements, les lignes directrices et les codes de pratiques actuels au cours des prochaines années afin de veiller à ce qu'ils soient actuels, pertinents et précis. En 2010–2011, la direction générale se concentrera sur les activités suivantes :

- Élaborer et appliquer des règlements afin d'augmenter, de façon sélective, la propriété étrangère des compagnies aériennes canadiennes, de 25 % à 49 %.
- Publier un avis pour préciser l'approche de l'Office servant à déterminer si un transporteur aérien est contrôlé de fait par des Canadiens;
- Examiner le coût de la méthode du capital utilisée pour les déterminations réglementaires dans le secteur ferroviaire;
- Moderniser la première tranche du *Règlement sur les transports aériens* afin de l'harmoniser avec le cadre législatif en place et faire progresser les travaux rattachés aux deux autres tranches;
- Amorcer un processus pour intégrer certaines dispositions relatives au transport ferroviaire dans le *Règlement sur les textes désignés*, qui prévoient qu'une contravention pourrait donner lieu à une sanction pécuniaire;
- Parachever un document d'orientation en langage clair sur les tarifs des transporteurs aériens pour établir des tarifs précis et simples qui répondent aux besoins des transporteurs aériens, des usagers du transport et de l'organisme de réglementation;
- Travailler à la modernisation du *Règlement sur le calcul des frais ferroviaires*;
- Travailler sur un nouveau document d'orientation relatif à la détermination de la valeur nette de récupération.

2.1.2 Activité de programme 2 : arbitrage et règlement extrajudiciaire des différends

Activité de programme : règlement des différends					
Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en milliers de dollars)					
2010-2011		2011-2012		2012-2013	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
65	7 006	65	7 043	65	7 042

Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date
Accès à un système de règlement des différends spécialisé qui est rentable, adapté, équitable et rapide et qui répond aux besoins des usagers, des fournisseurs de services et des autres parties visées du réseau de transport national.	Mesures de la satisfaction à l'égard des services de l'Office en ce qui concerne la réponse aux besoins des usagers du réseau de transport national, des fournisseurs de services évoluant au sein de ce réseau et des autres parties concernées par ce réseau.	Sondages à mettre en œuvre pour établir les jalons. Mise en œuvre de sondages subséquents.	2009–2010 2010–2011
L'Office règle de manière efficace les plaintes sur les services aériens, en évaluant les preuves soumises par les parties.	Pourcentage des différends réglés par le processus formel en moins de 120 jours.	70 %	Avril 2011

L'Office règle de manière efficace les plaintes sur les obstacles aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience, soupesant les intérêts de ces dernières et ceux de l'industrie, en évaluant si l'obstacle est abusif.	Pourcentage des différends réglés par le processus formel en moins de 120 jours.	50 %	Avril 2011
L'Office règle de manière efficace les différends en déterminant si les droits de pilotage sont dans l'intérêt public et si les frais portuaires et les péages de la voie maritime ne sont pas injustement discriminatoires.	Pourcentage des différends réglés par le processus formel en moins de 120 jours.	70 %	En cours
L'Office protège efficacement les intérêts des exploitants de navires immatriculés au Canada et autorise l'accès à des navires étrangers lorsqu'aucun navire canadien n'est adapté et disponible.	Pourcentage des demandes traitées dans un délai de 90 jours lorsqu'une offre est faite.	80 %	Avril 2011
L'Office règle de manière efficace les différends entre les expéditeurs, les agriculteurs, les propriétaires fonciers, les administrations routières, les compagnies de services publics, tous les ordres de gouvernement et les compagnies de chemin de fer.	Pourcentage des différends réglés par le processus formel en moins de 120 jours.	75 %	Avril 2011

Sommaire de l'activité de programme

L'Office est habilité à régler les questions relatives aux modes de transport aérien, ferroviaire et maritime assujettis à la compétence du Parlement, mais également celles touchant l'accessibilité du réseau pour les personnes ayant une déficience.

Parmi ceux qui demandent de l'aide auprès de l'Office, on compte les usagers du réseau, comme les passagers et les expéditeurs, les fournisseurs de services de transport, les municipalités, les administrations routières, les propriétaires fonciers et autres parties touchées. Les demandes portent sur une grande variété de questions. Certaines s'avèrent relativement simples et sont traitées rapidement, tandis que d'autres peuvent être extrêmement complexes et prendre des mois, voire des années, avant d'être réglées. L'Office oriente ses actions au moyen de lois et de règlements. Dans tous les cas, l'Office s'efforce de rendre des décisions équilibrées et justes qui tiennent compte des précédents qu'il a établis et respectent les décisions de la Cour d'appel fédérale et de la Cour suprême du Canada.

Les différends sont réglés par le biais de diverses méthodes : la facilitation informelle par le personnel de l'Office, l'intervention des médiateurs de l'Office, un processus d'arbitrage administré par l'Office ou le processus décisionnel formel de l'Office. Le fait de régler, en temps voulu, les différends de manière juste et transparente aide à ce que le réseau de transport soit concurrentiel, efficace et accessible et que les besoins des usagers, des fournisseurs de services et des autres parties touchées soient satisfaits. On peut trouver de plus amples renseignements sur ce programme à l'adresse suivante : http://www.otc-cta.gc.ca/doc.php?sid=3&lang=fra&lb=differends.

Faits saillants de la planification et avantages pour les Canadiens

L'Office encourage les parties à collaborer pour résoudre les problèmes. Par conséquent, l'Office continuera de promouvoir l'utilisation des processus informels de règlement des différends en 2010-2011. Les processus volontaires et informels sont généralement plus rapides, plus efficaces et moins coûteux que les décisions formelles et l'Office vise donc à régler les différends en ayant recours aux modes alternatifs de résolution des conflits. En ce qui concerne les cas qui exigent une décision, l'Office continuera de travailler à améliorer la rapidité du règlement formel des différends. Afin de déterminer l'échéance adéquate et les ressources requises pour régler un différend, l'Office examinera ses procédures et ses processus informels et formels pour établir des critères servant à déterminer le degré de complexité de chaque cas.

En outre, cette activité de programme servira principalement à offrir une formation générique aux agents de cas, ce qui accélérera la formation polyvalente sur le règlement des différends entre les modes de transport. Cela permettra au programme d'affecter des ressources là où elles sont nécessaires, car la charge de travail change d'un mode de transport à l'autre.

Le rendement de l'Office dans le domaine du règlement des différends fera l'objet d'un suivi par le truchement du système de suivi des cas de l'organisme, de sorte que les modifications et les rajustements puissent être apportés au besoin.

On se concentrera sur les initiatives suivantes en 2010–2011 :

- Publier une méthodologie, par le biais du Comité consultatif technique, pour mesurer et évaluer le bruit causé par le transport ferroviaire.
- Émettre des décisions indiquant si les demandeurs ayant des allergies sont considérés comme des personnes ayant une déficience aux fins de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada* et s'ils se sont heurtés à des obstacles abusifs dans leurs déplacements.
- Parachever l'élaboration de documents de communication additionnels expliquant le processus de traitement des plaintes sur l'accessibilité de l'Office, afin d'aider les parties à régler ces types de différends en matière de transport.

2.1.3 Activité de programme 3 : services internes

Activité de programme : services internes					
Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en milliers de dollars)					
2010-2011		2011-2012		2012-2013	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
76	7 496	75	7 487	75	7 467

Sommaire de l'activité de programme

Les services internes permettent de répondre aux besoins du programme et à d'autres obligations organisationnelles de l'Office. Ils s'appliquent à l'ensemble de l'Office et facilitent la réalisation de ses plans et priorités, mais ne sont pas propres à un programme en particulier. Voici, entre autres, ce qu'ils comprennent : services de gestion et de surveillance, services de communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion financière, services de gestion de l'information, services de gestion de la technologie de l'information, services immobiliers, services du matériel, services des acquisitions, services de voyage et autres services administratifs.

Faits saillants de la planification et avantages pour les Canadiens

En 2010–2011, l'Office se concentrera sur les initiatives suivantes :

- Effectuer l'examen annuel du plan stratégique 2008–2011, qui peut être consulté à l'adresse suivante : http://www.otc-cta.gc.ca/doc.php?sid=2005&lang=fra&lb=plan. En outre, l'Office établira des priorités et des mesures en prévision du Plan stratégique 2011–2014.
- Optimiser les activités de sensibilisation des intervenants de l'organisme en misant sur les initiatives établies et permanentes de dialogue avec les intervenants et en cherchant de nouvelles approches et possibilités.
- Analyser les données du sondage de base sur la satisfaction des clients et mettre en place des outils de sondage en ligne automatisés pour les groupes cibles importants et produire des rapports sur ces données (à partir de l'exercice initial 2009–2010).
- S'engager vis-à-vis des pratiques de gestion des risques efficaces. L'Office actualisera sa politique de gestion des risques, ce qui comprend le cadre de gestion des risques et le profil de risque de l'organisme.
- Élaborer et mettre en place un cadre de gestion et de transfert des connaissances à l'Office afin d'améliorer le perfectionnement des employés et d'assurer la préservation de la mémoire collective et de l'expertise.
- Appliquer des mesures pour réagir aux commentaires des fonctionnaires et des autres employés afin d'attirer et de maintenir en poste un effectif diversifié, de favoriser un environnement de travail dynamique et créatif et de renforcer l'engagement des employés.
- Élargir et améliorer les systèmes de l'Office permettant d'offrir des services directement aux clients, ce qui comprend le site Intranet et les sites Web publics.
- Entreprendre une étude sur la satisfaction des clients externes afin de soutenir les initiatives d'amélioration du service.

- Améliorer les processus de gouvernance et de gestion pour renforcer la capacité organisationnelle et assurer la responsabilité claire vis-à-vis des résultats, ce qui comprend l'élaboration d'un cadre de gouvernance pour l'Internet et l'Intranet, une politique de GI et une stratégie d'investissement dans la TI et de système de TI, et un système classique de stockage des décisions de l'Office.

SECTION III — RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

3.1 Liste des tableaux sur les renseignements supplémentaires

Tous les tableaux électroniques sur les renseignements supplémentaires présentés dans le Rapport sur les plans et les priorités 2010-2011 se trouvent sur le site du Conseil du Trésor à l'adresse http://www.tbs-sct.gc.ca/estsd-bddc/index-fra.asp.

Sources de revenus disponibles et non disponibles
Vérification interne

3.2 Autres sujets d'intérêt

3.2.1 Rapports annuels

Les rapports annuels de 1997 à 2006 (par année civile) et ceux de 2007-2008 et de 2008-2009 (couvrant chaque exercice financier) sont publiés sur le site Internet de l'Office à l'adresse http://www.otc-cta.gc.ca.

3.2.2 Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires

L'administration centrale de l'Office est située dans la région de la capitale nationale. Le personnel qui travaille dans les bureaux de l'Office répartis dans six villes du Canada s'occupe des activités d'application de la loi en matière de transport aérien et de transports accessibles. Plus de renseignements sur le rôle et la structure de l'Office se trouvent sur son site Internet à l'adresse http://www.cta.gc.ca/about-nous/index_f.htmlhttp://www.cta.gc.ca/about-nous/index_f.html.

Adresse postale : Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario) Canada K1A 0N9

Site Internet : http://www.otc.gc.ca

Secteur	Nom de la personne-ressource	Titre	Numéro de téléphone et adresse courriel
Services juridiques	Claude Jacques	Avocat général	819-997-9323 claude.jacques@otc-cta.gc.ca
Règlement des différends	Joan MacDonald	Directrice générale	819-953-5074 joan.macdonald@otc-cta.gc.ca
Réglementation et déterminations de l'industrie	Ghislain Blanchard	Directeur général	819-953-4657 ghislain.blanchard@otc-cta.gc.ca

Gestion centrale	Arun Thangaraj	Directeur général	819-997-6764 arun.thangaraj@otc-cta.gc.ca
Finances, administration et planification	Michel LeBlanc	Directeur	819-953-2829 michel.leblanc@otc-cta.gc.ca
Communications	Jacqueline Bannister	Directrice	819-953-7666 jacqueline.bannister@otc-cta.gc.ca
Secrétariat	Cathy Murphy	Secrétaire	819-997-0099 cathy.murphy@otc-cta.gc.ca

3.2.3 Lois et règlements appliqués

L'Office est responsable de l'administration de la loi suivante :

Loi sur les transports au Canada	*L. C. (1996), ch. 10, modifiée*

L'Office partage la responsabilité pour ce qui est de l'administration des lois suivantes :

Loi canadienne sur l'évaluation environnementale	*L. C. (1992), ch. 37*
Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie	*L.R.C. (1985), ch. E-9*
Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes	*L.R.C. (1985), ch. 17 (3e suppl.)*
Loi maritime du Canada	*L.C. (1998), ch. 10*
Loi sur l'accès à l'information	*L.R.C. (1985), ch. A-1*
Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile	*L. C. (1996), ch. 20*
Loi sur la gestion des finances publiques	*L.R.C. (1985), ch. F-11*
Loi sur la modernisation de la fonction publique	*L. C. (2003), ch. 22*
Loi sur la protection des renseignements personnels	*L.R.C. (1985), ch. P-21*

Loi sur la sécurité ferroviaire	*L.R.C. (1985), ch. 32 (4e suppl.)*
Loi sur le cabotage	*L. C. (1992), ch. 31*
Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer	*L.R.C. (1985), ch. R-4*
Loi sur le pilotage	*L.R. (1985), ch. P-14*
Loi sur les langues officielles	*L. C. (1985), ch. 31 (4e suppl.)*

L'Office assume l'entière responsabilité de l'élaboration et de l'administration des règlements et autres textes réglementaires suivants:

Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes

Règlement sur l'assurance responsabilité civile relative aux chemins de fer

Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire

Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience

Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises

Règlement sur le calcul des frais ferroviaires

Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers

Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada)

Règlement sur les transports aériens

Règles générales de l'Office des transports du Canada

L'Office partage la responsabilité pour l'élaboration et l'administration des règlements suivants:

Règlement sur La Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltée.

Règlement sur le versement par les compagnies de chemin de fer de l'excédent de revenu pour le mouvement du grain

Règlement sur Les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc.

Règlement sur les renseignements des transporteurs et des exploitants d'entreprises de transport et de manutention de grain

Ces lois et règlements peuvent être consultés sur le site Web du ministère de la Justice du Canada, à l'adresse suivante : http://www.justice.gc.ca.